

EMPODERAMIENTO, UNA FALENCIA EN LAS EMPRESAS

EMPOWERMENT, A FLAW IN COMPANIES

Ingrid Eliana Acero Forero
Finanzas y Comercio Internacional
Mole Constructores sas – Gerente Administrativa y Financiera
Bogotá – Colombia
U6502202@unimilitar.edu.com

Artículo de reflexión

Directora
Yuber Liliana Rodríguez-Rojas Ph.D.
Doctora en administración – Universidad de Celaya (México)
Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo - Universidad Nacional de Colombia
Esp. (c) en estadística aplicada – Universidad Los Libertadores
Fisioterapeuta - Universidad Nacional de Colombia

Correo electrónico: yuberliliana@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
2019**

EMPODERAMIENTO, UNA FALENCIA EN LAS EMPRESAS

EMPOWERMENT, A FLAW IN COMPANIES

Ingrid Eliana Acero Forero
Finanzas y Comercio Internacional
Mole Constructores sas – Gerente Administrativa y Financiera
Bogotá – Colombia
U6502202@unimilitar.edu.com

RESUMEN

Este artículo de investigación tiene como objetivo desarrollar e identificar porque las empresas no están utilizando empoderamiento como herramienta factible para mitigar reprocesos y obtener una mayor productividad mejorando la comunicación entre superiores y subordinados estructurándose en proponer herramientas para que los gerentes o líderes vean la necesidad de implementar esta herramienta en las empresas. El empoderamiento es considerado por algunas empresas como una herramienta útil a la hora de tener mejores rentabilidades y mejor ambiente laboral, no solo para su compañía si no para los propios trabajadores, el ambiente laboral es un tema que le pertenece a todas las empresas de hoy en día y es un tema con bastante relevancia; ya que si no existe un ambiente agradable mucha gente que trabaja para esa organización se sentirá no tan agradable prefiriendo buscar otras alternativas mejores, formando así una baja productividad para las empresas. Los hallazgos mostraron que muchas empresas coinciden que una de las falencias por las que no están utilizando el empoderamiento como una herramienta factible, es la poca comunicación que hay entre superiores y subordinados, pero no solamente existe esta falencia; si no por el contrario se entra en detalle si los líderes son más bien los responsables de no saber delegar de forma adecuada ya que tal vez no están capacitados para llevar a cabo un liderazgo efectivo.

Palabras clave: empoderamiento, liderazgo, productividad y eficacia, comunicación, estrategias del empoderamiento, ventajas de empoderar.

ABSTRACT

This article of investigation has as an objective to develop and identify why companies are not empowering a factible tool to mitigate repetitive processes and obtain more productivity improving the communication between superiors and subordinates. To ensure a major productivity it would be to communicate with all the executive members to see the need to implement the new tools for the company. The empowerment is to consider for some companies as a tool to utilize the cost effectiveness and work environment. Identifying these new tools is not only for the company but as well for the employees. The work environment is an important factor for all companies due to if employees do not feel appreciated, they would look for another job opportunities forming low

productivity for the company. Different studies have shown the shortcomings coincide with them not utilizing the empowerment of the tools which results in low communication between the superiors and subordinates. On the contrast, it is not the only feasible detail of the leaders who are responsible to know how to delegate in a professional way or in a leadership position.

Keywords: Empowerment, leadership, productivity and effectiveness, communication, empowerment strategies, advantages of empowering.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se va a tratar el tema del empoderamiento como falencia en las empresas, tiene como objetivo dar a conocer porque esta herramienta no está siendo utilizada de manera acertada en las diferentes empresas de los sectores, así mismo se propone analizar los problemas que surgen al no utilizar de manera correcta el empoderamiento, es importante tener en cuenta que este tipo de herramienta es de gran ayuda para las organizaciones y así tener un mayor empleo en cada una de ellas haciéndolas más óptimas. De esta manera saber de forma más clara si esta podría ser una herramienta que puede seguir siendo ignorada o si definitivamente es de gran ayuda para las empresas.

El fenómeno de la globalización ha logrado entender el modo en como algunas organizaciones aplican el poder en las relaciones empresariales, lo cual lleva a la toma de decisiones de una manera correcta y se encuentran de la mano el tema del liderazgo, sin embargo ha sido difícil que las personas se involucren en los valores corporativos de tal manera que puedan tener una visión empresarial más acertada y así se logre generar un valor y una buena rentabilidad a la compañía.

El “empoderamiento”¹ en las compañías surge como una solución a la jerarquía que se observa en las compañías, las organizaciones cada vez se están transformando donde atraviesan

¹ El **empoderamiento** refiere siempre a un proceso. Quiere decir que esta herramienta tiene una dimensión dinámica, por lo que implica un cambio en el estado de cosas y una modificación en algún sentido.

grandes cambios a medida que se van evolucionando, es por esto que a las empresas de hoy en día se les hace más difícil utilizar este tipo de herramienta a la hora de impartirla a sus empleados generando una falencia en sus compañías.

En la actualidad el delegar y/o empoderar eficazmente ha sido una falencia dentro de las empresas, ya que por algunas razones las compañías sienten que si los subordinados generar un empoderamiento a sus empleados se puede prestar para que se reemplacen cargos. La técnica del empoderamiento es sin más duda una estrategia de gestión donde la empresa, para poder cumplir con sus objetivos requiere que se genere empoderamiento a sus empleados para que así las personas que trabajan para las compañías sientan más responsabilidad y así puedan apreciar más el trabajo que están realizando.

En los últimos años se ha evidenciado la gran problemática que las empresas enfrentan gracias a no saber delegar de manera oportuna y eficaz a sus empleados, así mismo la manera en como las organizaciones no cumplen con sus metas y una de las razones es porque no se implantan las ordenes adecuadas a los empleados, demostrándoles o generándoles una desconfianza y una falta de interés por parte de ellos.

El comportamiento de las empresas ha generado un precedente a lo largo de su trayectoria, y a este se le conoce como el empoderamiento, sin duda alguna la busca que se hace sobre el empoderamiento dentro de las organizaciones, ha estudiado y analizado los comportamientos y/o conductas que van en pro de la mejora en los procesos organizacionales (Calderón, Krikorian, Franco y Betancur, 2016). Es por esto que esta herramienta es muy importante en las empresas y al mismo tiempo es una falencia que se ha encontrado en las empresas de diferentes sectores, al sentir un empoderamiento las personas se sienten capaces de ser autónomos y enfrentar las cosas ellos mismo.

Las organizaciones cada día van generando necesidades, necesidades las cuales pueden ser provechosas si se usan de manera adecuada, es decir tomando estas insuficiencias para mejora; buscando alternativas que puedan suplirlas. Es por esto que se hace necesario identificarlas para poder llegar a una propuesta donde se suplan estas adversidades y así generar unas optimizaciones para las empresas.

El empoderamiento conlleva a que se realice algún tipo de intervención comunitaria y de cambio social que se base en las fortalezas, sistemas de apoyo social promuevan el cambio en las comunidades y competencias (Silva y Loreto, 2004). Esta herramienta es la que las organizaciones de hoy en día necesitan, no solo porque este de moda si no porque que posee una característica, y es la de delegar profundamente para mitigar errores en los procesos y para así lograr que los empleados perciban que sus esfuerzos están siendo valorados y se lograra una mejor comunicación.

El término empoderamiento no es nuevo, ha evolucionado desde el Siglo XVII, donde actualmente su definición va más allá de la palabra poder, y contemporáneamente sólo se le comenzó a dar relevancia a partir de la década de los ochenta, con trabajos realizados por Zimmerman y Rappaport (1988) (Alandette, 2011, citado por Canaval, 1999).

El modelo del empoderamiento empresarial surge tras ver la necesidad que los jefes solo imparten órdenes a sus empleados para que así sean ejecutadas, es ahí donde las organizaciones empresariales crean diferentes estructuras de poder es decir, cada persona tiene funciones y responde por ellas de la mejor manera. Pero ¿Porque es tan importante esta herramienta hoy en día?, porque hace que sus empleados tengan la libertad de tomar pequeñas decisiones para que así

los clientes se sientan satisfechos y por ende las organizaciones tengan más valor agregado en sus procesos tanto administrativos como operativos.

Los procesos de empoderamiento a nivel individual pueden ser logrados a través de la participación en organizaciones o actividades comunitarias como generalmente se logra, participando en equipos de gestión laboral, dar a conocer sus habilidades gerenciales, aprendiendo nuevas destrezas, tales como trabajar con otros en función de una meta común para que así pueden todos tener potencial empoderado” (Alandette, 2011).

Las empresas en algunos sectores se están poniendo a la vanguardia con el empowerment, ya que gracias a esta herramienta se logra que las organizaciones no sean tan jerárquicas y adquiere que los colaboradores tengan una mejor productividad. Con el tiempo se ha visto nuevas generaciones en cuanto a la tecnología se refiere y se ha visto cómo se pueden utilizar herramientas de la mejor manera, este punto es fundamental ya que las compañías pueden utilizar la tecnología como base para infundir en sus empleados el empoderamiento.

Este artículo busca desarrollar e identificar porque el empoderamiento no está siendo utilizado como una herramienta factible en las organizaciones para que se logren mitigar reproceso y obtener una mayor productividad mejorando la comunicación entre superiores y subordinados ², estructurándose en proponer herramientas para que los gerentes o líderes vean la necesidad de implementar esta herramienta en las empresas.

² **La subordinación** refiere dependencia respecto de alguien, es decir, tener autoridad frente a otros con las ordenes que se les imponen.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo “empoderamiento, una falencia en las empresas” hace referencia al porque las organizaciones no están implementando esta herramienta en sus empleados como base fundamental en sus procesos, se ha evidenciado como el empoderamiento es hoy en día un modelo a seguir. La metodología utilizada para esta investigación se basó en los estudios de casos de empresas que no utilizan la herramienta del empowerment generando así falencias en sus compañías.

La elaboración del artículo se inició principalmente con tres palabras clave, una de ella es que es el empoderamiento, seguida de el empoderamiento en las empresas y la otra como las empresas delegan funciones. Estas palabras clave se utilizaron para tener un enfoque más apropiado en cuanto a la búsqueda del criterio y se adaptó a las situaciones que hoy en día las empresas están presentando en sus departamentos. Se definieron base de datos como sciencedirect, scopus, scielo y redalyc; publicaciones que no superen los diez años.

Seguido de esto se utilizó información recopilada³ en investigaciones y/o artículos relacionados con el tema, donde se clasificaron los de mayor relevancia y los que de alguna u otra manera podrían aportar al tema de investigación, uno de ellos es el empoderamiento en sectores comerciales y de servicios, es de gran importancia recopilar esta información para así tener una mejor claridad del tema y lograr que el lector se sienta satisfecho al leer el artículo.

³ **Recopilar** proceso y el resultado de recolectar (reunir, recoger o cosechar algo).

Ilustración 1 BASE DE DATOS



Fuente: Elaboración propia (2019)

Se establecieron cinco categorías de análisis que son las siguientes:

- Productividad de las empresas mediante el empoderamiento.
- Comunicación entre superiores y colaboradores.
- Aplicabilidad del empoderamiento como herramienta.
- Influencia del empoderamiento en el entorno laboral.
- Estrategias para fomentar el empoderamiento.

Con estas categorías se busca optimizar el proceso de búsqueda en cada artículo para poder enfatizar más en lo que se quiere con este trabajo, es decir saber por qué el empoderamiento se está viendo como una falencia en las organizaciones. Cabe mencionar que para un valor agregado a esta investigación y para tener una mejor claridad de las cosas se realizaron unas pequeñas preguntas a un gerente de una compañía donde se ve reflejada esta falencia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El empoderamiento ejerce una influencia en los empleados de distintas empresas, generando así que los procesos en las organizaciones sean óptimos y eficaces, así mismo es importante destacar que:

Existen nuevos esquemas gerenciales que son el reflejo de la forma como la organización piensa y opera, el empoderamiento es uno de ellos, requiriendo entre otros aspectos: una persona con el conocimiento ideal para desarrollar y alcanzar los objetivos del oficio; un proceso flexible ante los cambios, una estructura plana, ágil, reducida, que cree un ambiente de trabajo que satisfaga a quienes participen en la ejecución de los objetivos organizacionales; un sistema basado en la efectividad del proceso donde se comparte el riesgo y el éxito; y no más importante un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización (Giraldo,2012, p.1).

Las organizaciones tienen empleados que deben ser considerados importantes, ya que estos lograran que se construyan o se tengan procesos adecuados, así como contar con personas que sientan ese compromiso por la empresa para que así pueda ser empoderada la organización. Para algunas empresas en la ciudad de Bogotá les ha sido difícil empoderar a sus empleados ya que ven esta herramienta como cualquier otra y no como un verdadero método de superación para los empleados, a esto se le podría llamar motivación laboral⁴ donde los empleados se sientan una parte fundamental en las empresas.

⁴ **Motivación laboral** es un cambio a la hora de llevar a cabo un trabajo o cualquier otra actividad, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

Varios artículos muestran como el empoderamiento es una herramienta fundamental para que las empresas lo usen ya que no hay nada más productivo que un trabajador motivado; mostrando así un gran interés en las labores que tiene a cargo, logrando así un incremento en la dedicación y en el esfuerzo de los empleados. (Chiavola, Parra y Sánchez. 2008, PP.133 134) citan que una de las ventajas competitivas del empoderamiento son las siguientes:

Tabla 1 VENTAJAS DEL EMPODERAMIENTO

Mejora constante en la calidad de trabajo
Amplia las habilidades y tareas que se utilizan en el puesto
Promueve la innovacion y creatividad
Proporciona autonomia sobre las decisiones acerca del trabajo
Se ejecutan tareas enteras en vez de llevar a cabo unicamente parte de ellas
Satisfacción al cliente
Direccionamiento preciso en todas las acciones orientadas al mercado
Aporte sinergico de una nueva y mejor relación con los empleados entre ellos y la organización

Fuente: Elaboración Propia con datos de (Chiavola, Parra y Sánchez. 2008, PP.133 134)

Como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación, algunas empresas no utilizan o no hacen buen uso de esta herramienta tan importante de hoy en día, ya que al no utilizarla de manera adecuada se presentan errores; esto sin más duda se debe a que no le prestan la atención adecuada y por ende no se le comunica de manera concreta y detallada al personal cuáles son los objetivos que se buscan y se quieren con este cambio tan radical y cuáles serían los deberes, responsabilidades y limitaciones que se puedan tener (Chiavola, Parra y Sánchez. 2008).

Sin más duda esto es una gran falencia a la hora de hacer uso de esta herramienta al no poner atención debida a sus empleados, ya que habrá un error en la comunicación y hará que todo se convierta en reproceso, recordemos que la mala comunicación en las empresas conlleva a serios problemas en la organización ya que sin una buena comunicación no solo se van a tener reproceso si no va a bajar el rendimiento de la empresa y sus objetivos y/o metas no se van a cumplir.

La comunicación es la transferencia de información, es decir personas que comunican de cualquier manera ideas, conocimientos o emociones mediante símbolos convencionales, lo que genera que exista un entendimiento entre una persona y otra (Pazmay, Pardo, y Ortiz, 2017). Sin la comunicación no existe nada y siempre se van a presentar errores ya que al no tener una buena comunicación los empleados no van a entender sus cargos (lo que realmente tienen que hacer), la gerencia no va a recibir una buena información en cuanto a las tareas y los departamentos como el de administración no va a tener la capacidad para proporcionar instrucciones. Recordemos que el pilar fundamental para que se cumpla bien el empoderamiento es la comunicación efectiva entre una persona y otra.

Así mismo para que las empresas puedan surgir y puedan tener una buena coordinación debe haber una buena comunicación y así se aseguran los altos gerentes, que la información que se está utilizando sea verídica y óptima, esta es una de las falencias que se encuentran en las empresas para llevar a cabo el verdadero empoderamiento y una de las razones por la cual no se utiliza esta herramienta.

Para dejar más claro esta insolvencia y como lo cita (Pazmay, Pardo, y Ortiz, 2017) el lenguaje es el instrumento que le permite a la persona integrar todas las experiencias colectivas que haya lugar, pero no solo es el modo de comunicarnos, sino que con esta herramienta tan

importante como lo es el lenguaje se asume implícitamente los valores que encierra como un hecho socialmente construido.

Los directivos, en su calidad de representante de la organización, son un canal frente a la empresa y su entorno o cualquier otra persona que se encuentre al mando. A través de un acto de comunicación (oral o escrito) ellos (los directivos) proponen diversas formas para observar dicho entorno y la actividad realizada por la empresa (Vega, Tello, 2014)

Por otro lado en la presente investigación se presentaron 5 categorías, estas son:

Tabla 2 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

CATEGORÍAS	PALABRAS CLAVES
<i>1. Productividad de las empresas mediante el empoderamiento</i>	Productividad, organizaciones, ventajas del empoderamiento
<i>2. Comunicación entre superiores y supervisores</i>	Liderazgo, comunicación efectiva
<i>3. Aplicabilidad del empoderamiento</i>	Empresas.
<i>4. Influencia del empoderamiento en el entorno laboral</i>	Entorno laboral, motivación laboral, conductas laborales
<i>5. Estrategias para fomentar el empoderamiento</i>	Ventajas y desventajas de delegar

FUENTE: Elaboración propia (2019)

1. PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS MEDIANTE EL EMPODERAMIENTO: En el mercado actual y la tendencia de los mismos implica una mayor complejidad en los procesos de las empresas y un constante cambio en ella misma, esto logrando así que las empresas implanten nuevas alternativas en sus empresas, sin lugar a duda la productividad es una manera para estar a la vanguardia del mercado, es decir siempre lograr que

los objetivos planteados se puedan cumplir mediante una productividad eficaz, para lograr a la vez una satisfacción no solo empresarial si no a nivel de clientes. En el entorno empresarial las organizaciones se preocupan más por su participación en el mercado y en lo que pueda generar esta participación en cuanto a posicionamiento; en este sentido, todas sus actividades están orientadas a lograr la efectividad en su cadena de abastecimiento para así poder lograr una satisfacción al cliente o a su público objetivo y distribución mediante estrategias que le permitan disminuir costos y aumentar la calidad de sus productos consiguiendo así un aumento en su productividad y competitividad (Fontalvo, 2014).

Al utilizar el empoderamiento, las empresas notaran que la productividad va a crecer ¿Pero por qué? Por el simple hecho que al tener una productividad elevada en sus procesos y en sus empleados las metas serán cumplidas y se tendrá no solo una buena rentabilidad si no por el contrario un ambiente laboral agradable, que es lo que hoy en día flaquea en empresas de los distintos sectores, como por ejemplo en las empresas de construcción, donde muy pocas veces se utiliza el empoderamiento como una herramienta si no por el contrario, no se tiene en cuenta por la razón que sienten los líderes de las obras que sus puestos serán relevados si otra persona se siente capaz y demuestra que puede delegar de buena manera para que las actividades se puedan realizar de manera asertiva. Debemos detonar que la tecnología que va muy de la mano con el liderazgo puesto que se está cambiando constantemente y por ende el trabajo tendrá que cambiar generando así una ayuda a nivel laboral.

Dentro de una compañía los indicadores de productividad se pueden medir en base a un factor de producción determinado, motivo por el cual existe la posibilidad que se presenten una amplia gama de indicadores referentes a diferentes áreas (Fontalvo, 2014, 50). Muchas empresas

de hoy en día implementan la elaboración de indicadores donde se refleje como están apuntando estos indicadores y poder ver cómo está la empresa frente a las del mismo sector.

Cabe mencionar que por muchos años los investigadores y administradores han estado muy interesados en la relación que existe entre desempeño y satisfacción en el trabajo de los empleados (Aldape, Pedrozo, Castillo y Moguel, 2011). La productividad en las empresas se ve mediante el desempeño, obteniendo así la satisfacción que tanto gerentes como empleados buscan, y estas empresas al utilizar este tipo de herramienta como el empoderamiento logran dicha satisfacción; sin embargo hay que recordar que no todas las empresas utilizan este método si no por el contrario no lo utilizan o creen saberlo utilizar.

¿Pero podemos pensar que las empresas que utilizan esta herramienta si están siendo realmente productivas? Claramente las empresas al utilizar dicha herramienta están siendo más optimas en sus procesos y no solo en sus procesos si no por el contrario están logrando generar un ambiente laboral más agradable y satisfactorio para sus trabajadores, al no tener o no utilizar el empoderamiento como herramienta hace que el directivo piense no más en él, en sus negocios pasando por alto el factor humano y la importancia que existe en el relacionamiento para poder así llevar a cabo la productividad.

Para lograr esta labor transformadora se requiere formar a dichos líderes (mujeres y hombres) para que enfrenten el reto de forjar nuevas generaciones en todos los ámbitos del conocimiento, sin distinción alguna para que se logre delegar de manera correcta y efectiva (Prada, 2013)

2. COMUNICACIÓN ENTRE SUPERIORES Y COLABORADORES: La comunicación como se ha mencionado en líneas anteriores es una palabra clave a la hora de crecer como empresa, hoy en día existe poca comunicación entre superiores y subordinados y es por esto

que se presentan falencias a la hora de mostrar los resultados obtenidos de alguna tarea en específico, es por esto que en muchas empresas se ha recurrido a dictar capacitaciones sobre la buena comunicación entre los empleados de las empresas; sean de altos cargos o no.

A través de la tutoría, las organizaciones ven a sus empleados más personalmente y obtienen conocimiento sobre sus necesidades personales y laborales. Es como un hilo que integra objetivos individuales y basados en la organización (Jyoti, Sharma, 2017). Cuando se habla de tutoría se habla de capacitaciones que se hacen en las empresas donde los empleados desarrollan comportamientos y acciones que puedan alcanzar sus metas, logrando también una buena relación entre su líder y el subordinado.

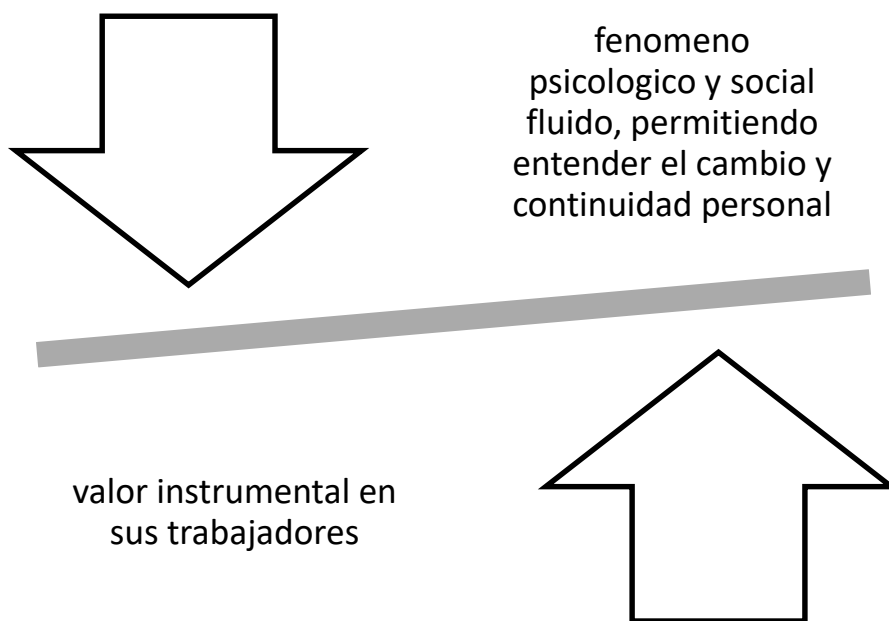
A su vez es importante tener claro que la mayoría de reprocesos se ven es por la falta de comunicación que pueden existir entre superiores y subordinados, ya que muchas veces los que tienen cargos más altos sienten que pueden impartir ordenes como si nada sin tener en cuenta que tienen que impartirlas a sus subordinados de la mejor manera cosa que ellos puedan sentir la transmisión de su líder de un modo correcto y no que sientan que se les están dando órdenes sin pensar en los beneficios de las empresas, es por esto que varios estudios clásicos desde las teorías organizacionales y administrativas, han mostrado el papel tan importante que juega la comunicación interna en el cumplimiento de los objetivos de una organización, desde esta perspectiva, autores han puesto en evidencia y demostrado esta tipo de comunicación interna influye en la eficacia, la eficiencia y la calidad de la gestión de una organización (Bustamante, 2013).

Las relaciones interpersonales hacen que se obtenga algo fundamental en las empresas, y es que favorece el adecuado cumplimiento de sus objetivos, además de facilitar que las experiencias que se tienen a diario sean de aprendizaje tanto para jefes como para colaboradores,

es por esto que es vital que en una organización los jefes sepan comunicar a sus colaboradores para así obtener mejores resultados y puedan delegar sin problema.

3. APLICABILIDAD DEL EMPODERAMIENTO: A medida que la globalización ha estado presente en nuestro mundo, las organizaciones se sienten en la obligación de optar por herramientas que satisfagan no solamente a los clientes sino también a sus trabajadores, logrando así que ellos mismos (trabajadores) se sientan y se consideren valiosos, alcanzando un desarrollo efectivo en sus actividades. Al aplicar el empoderamiento como herramienta en las organizaciones genera una mejora constante en su entorno laboral, así como también un liderazgo efectivo y una empresa generadora de buenos recursos. Al aplicar el empoderamiento como herramienta tenemos:

Ilustración 2 EMPODERAMIENTO



Fuente: Elaboración Propia (2019)

4. INFLUENCIA DEL EMPODERAMIENTO EN EL ENTORNO LABORAL:

El entorno laboral es considerado como un punto importante sin nombrarlo fundamental en las organizaciones de hoy en día. A través de la historia se ha venido mostrando como este punto tan importante como lo es el entorno laboral cobra cada día mayor importancia, ya que siempre se busca que en las organizaciones bien sean pequeñas, medianas o grandes; se tenga un ambiente laboral agradable.

Empero muchas empresas no le prestan la atención suficiente a esto, generando así que los empleados se sientan insatisfechos en sus áreas de trabajo y logrando un ambiente laboral pesado. El motivar al personal de la empresa es de vital importancia, ya que esta motivación⁵ hace que se desarrollen nuevos proyectos atractivos.

El empoderamiento en el entorno laboral genera que las relaciones laborales en las cuales se le brinda cualquier tipo de apoyo al empleado están muy relacionadas con el empoderamiento. Es por consiguiente, y muy probable que cuando los empleados perciben o se dan cuenta que sus esfuerzos son valorados por la organización, respondan ante dicha percepción de apoyo a través de comportamientos empoderados y a través de mejoría en el ambiente laboral, generándole mayor efectividad sus superiores (Román, Krikorian, Franco, y Betancur. 2016).

“Es importante saber que el uso de la mentira en el contexto laboral y la pérdida de confianza puede poseer un efecto negativo sobre el desarrollo de las relaciones personales en este ámbito (Sánchez, Suarez y Caballero, 2011). En el entorno laboral muchas veces se presentan las mentiras, motivo por la cual muchos empleados recurren a la renuncia irrevocable en las organizaciones a las cuales hace parte, esto se observa mucho en las empresas de construcción, donde prevalece más la mentira que la verdad generando así un descontento en sus empleados, no

⁵ **Motivación**, Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo.

se puede generalizar y decir que absolutamente todas las empresas de construcción pero si algunas, pero ¿Por qué? Por el simple hecho que es un sector de alta vulnerabilidad y de solo campo que hace que se generen mentiras en su entorno laboral.

El empoderamiento a nivel del capital social se considera un activo intangible es decir que las relaciones familiares y sociales que construye capital humano, la confianza y el desarrollo económico de las comunidades (Uribe, 2015). Sin más dudas el empoderamiento hace que el entorno laboral pueda ser más agradable a la vista de sus empleados siempre y cuando se utilice de la mejor manera para así mismo contribuir con la empresa a realizar mejoras en sus departamentos.

5. ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR EL EMPODERAMIENTO: Las empresas que no están recurriendo de alguna u otra manera a una herramienta como lo es el empoderamiento (delegar), buscan alternativas que las conduzcan a esto, como por ejemplo estrategias que logren el desarrollo adecuado de este método, y así lograr que las empresas sean valoradas no solo por satisfacer necesidades de los clientes y lograr cumplir con sus metas sino también por tener un personal calificado donde prime la lealtad, la buena comunicación y un liderazgo efectivo para poder tener un empoderamiento eficaz y eficiente.

Una de las estrategias planteadas para este punto y más para que las empresas puedan utilizarlas son las que se mencionan a continuación:

Ilustración 3 ESTRATEGIAS DEL EMPODERAMIENTO



Fuente: Elaboración Propia (2019)

Con estas estrategias para implementar el buen empoderamiento en las empresas se quiere buscar que los empleados de las organizaciones tengan una aceptación en cuanto a las labores que realizan a diaria o sobre todo que sea unas decisiones centradas para “el fortalecimiento y desarrollo de sus capacidades del mismo modo que el conocimiento, las habilidades para la investigación, la curiosidad crítica sobre la sociedad, el poder y las desigualdades” (Gómez, Lledó, Perandones y Herrera, 2014).

Recordemos que al ser buen uso de estas estrategias se obtienen un empoderamiento efectivo donde las personas se van a sentir satisfechas con sus trabajos y además los gerentes debe saber escuchar a sus empleados y dar ese voto de confianza que tanto necesitan, ya que por esto muchas empresas fracasan en el intento de tener empoderamiento en sus empresas y uno de los

motivos es que los gerentes esperan a tener ellos la última decisión generando así un reproceso (atraso) en sus actividades porque muchas veces los jefes no tienen tiempo para dedicarse a una sola cosa, otra de las causas por las cuales no logran las empresas empoderar es una desconfianza hacia sus colaboradores, otra de ellas es no tener las metas claras a la hora de delegar.

Otra de las causas es la sobrecarga de trabajo, y este punto es fundamental ya que los jefes piensan que sobrecargar a un empleado de trabajo pueden lograr eficazmente y eficiente un empoderamiento y por ultimo encontramos la poca información que los superiores le puedan dar a sus subordinados para que realicen las tareas de manera adecuada.

CONCLUSIONES

Del trabajo de investigación, Empoderamiento, una falencia en las empresas, se concluye que el delegar es fundamental en las organizaciones para que así sean más rentables a la hora de optar por alguna certificación, que al ser buen uso de las herramientas se puede llevar al éxito de la empresa.

Muchas empresas no están identificadas con este tema o simplemente lo confunden con delegar tareas sin fundamento o sin que los empleados puedan ser llamados o tenidos en cuenta a la hora de la toma de decisiones, es por esto que se quiso enfatizar en por qué las empresas no están utilizando esta herramienta como fuente de éxito; y se llegó a la conclusión que no lo hacen por el hecho que sienten que los cargos pueden ser relevados por las nuevas personas que pueden empoderar y por la falta de comunicación que existe entre superiores y subordinados.

De igual manera se identificaron estas falencias como eje fundamental para que puedan ser cambiadas y tenidas en cuenta y no caer en la tentación de pensar que se está delegando de forma adecuada cuando realmente no lo es. Pero ¿de qué manera se pueden optimizar estas falencias?

utilizando o dando un mejor uso a las herramientas y/o estrategias planteadas a lo largo del presente trabajo.

Se denota que en las empresas de construcción esto es una falencia grande, ya que por ser un campo tan amplio y tan celoso las personas o más exactamente los líderes caen en el error de delegar de manera errónea o simplemente no hacerlo, generando así una falencia en la empresa, claramente cumpliendo con sus metas pero de una manera tediosa y un ambiente laboral tóxico. De igual forma se concluye que el ambiente laboral es de gran importancia ya que sin esto los empleados no se sentirán de la mejor manera para poder cumplir con sus tareas y buena alternativa tener un desarrollo en nuevas actividades donde ellos puedan comunicar sus inconformismos, y no solamente eso sino donde ellos puedan dar a conocer sus fortalezas para que puedan ser tenidos en cuenta a la hora de nuevos roles dentro de la empresa.

El empoderamiento es de gran importancia el cual debe si o si ser utilizado en las compañías, para lograr de esta manera evitar reprocesos, inconvenientes y una mala comunicación. Es por esto que no solamente el empoderamiento se utiliza en las empresas de distintos sectores, sino también en las mujeres dedicadas al hogar y las mujeres emprendedoras que quieren de alguna u otra manera salir adelante, también el empoderamiento en universidades, colegios y hasta en la salud. Pero además de la mala comunicación que pueda existir en las empresas, muchas de estas culpan a la comunicación como generadora de no utilizar adecuadamente el empoderamiento, pero simplemente las personas líderes se respaldan en esta falencia para decir que es por esto la falla del empoderamiento en las empresas y no se limitan a pensar que no todo es culpa de la mala comunicación si no que esos líderes no se sienten capaces valga la redundancia de liderar de forma adecuada y tener a su disposición un equipo de personas a los cuales les puedan impartir órdenes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alandette, F. (2011). Empoderamiento en los sectores comercial y de servicios. *Pensamiento psicológico*, 9(16).
- Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V., y Moguel, M. (2011). Liderazgo y satisfacción en el trabajo: ¿Vale la pena estudiarlos?. *Prestium, revista de economía, finanzas y negocios*, 2(1), 36.
- Bustamante, E. la comunicación interna y la promoción de la salud. estudio de caso en madrid salud. *Hacia la promoción de la salud* 18(2), 79-95.
- Calderon, R., Krikorian, A., Franco, C., y Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. doi.org/10.1016/j.estger.2016.03.002 *Estudios gerenciales*, 32, 155.
- Chiavola, C., Cendros, P., y Sanchez, F. (2008). El empoderamiento desde una perspectiva del sistema educativo. *Omnia*, 14(3), PP. 133-134.
- Fontalvo, T. (2014). Aplicación de análisis discriminante para evaluar la productividad como resultado de la certificación BASC en las empresas de la ciudad de Cartagena. doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71243-4. *Contaduría y administración* 59(1), 43-62
- Giraldo, S. (2012). El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales. Biblioteca digital universidad nacional. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/6917/1/7709506.2012.pdf>
- Gomez, I., Lledo, A., Perandones, T., y Herrera, L. (2014). el empoderamiento como estrategia de éxito en la formación inicial del profesorado. *Infad Revista de Psicología*, 7(1), PP. 151-160
- Jyoti, J., y Sharma, P. (2017). Empirical investigation of a moderating and mediating variable in between mentoring and job performance: A structural model. doi.org/10.1016/j.rpto.2017.01.002. *Rev. psicol. trab. Organ* 33(1).
- Pazmay, S., Pardo, E., y Ortiz, A. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. doi.org/10.1016/j.aippr.2017.03.006. *Acta de investigación psicológica*, 7(2), 2704-2716

- Prada, R. (2013). La adaptación al cambio y el servicio: claves del liderazgo en el mejoramiento de la productividad en las organizaciones. *Revista de estudios avanzados de liderazgo*, 1(2), 48.
- Sanchez, F., Suarez, T., y Caballero, A. (2011). Mentiras en el Entorno Laboral: Efectos sobre la Confianza y el Clima Relacional y Afectivo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 27(3), 191-203.
- Silva, C., Loreto, M. (2004). Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto. doi.org/10.4067/S0718-22282004000200003. *Psyke*, 13, 29-39.
- Uribe, M. (2015). Bancarización y empoderamiento femenino. DOI: 10.13043/DYS.75.7 *Desarrollo y Sociedad universidad de los Andes*, 75, 265-316.
- Vega, S., y Tello, J. (2014). El discurso directivo en la comunicación de los estados financieros El caso de dos empresas chilenas. *Contaduría y administración*, 59(39), PP 261-283.